Opciones completas de servicio para su laboratorio

Oferta de servicios y soporte de Agilent

Soluciones de servicio que optimizan los procesos y mejoran la productividad

Our measure is your success.

products | applications | software | **services**

Agilent Technologies

Una oferta de servicios diseñada para ayudarle a alcanzar sus objetivos empresariales más agresivos.

Cuando los plazos de proyecto no se ajustan, las presiones para agilizar la puesta en el mercado aumentan, constantemente le requieren que haga más. Por eso, Agilent le ofrece una amplia gama de servicios diseñados para optimizar la productividad y la eficiencia de su laboratorio. Desde el mantenimiento y la reparación de instrumentos, a soluciones de software o actividades de consultoría y formación, Agilent está ahí para aportarle una amplia protección que le llevará a una mayor eficiencia y a una óptima productividad.

Tanto si requiere servicios para sólo unos pocos instrumentos de Agilent, como si busca una solución completa que cubra tanto los instrumentos de Agilent como los de otros fabricantes, descubrirá que podemos ofrecerle exactamente lo que necesita, para que pueda seguir centrándose en lo que mejor hace.

Resuelva los problemas rápidamente

Maximice el tiempo de actividad de sus instrumentos

Cumpla los plazos más agresivos

Prolongue la vida útil de sus instrumentos

Minimice los riesgos de conformidad

Optimice sus protocolos

Reduzca las cargas administrativas

Agilice el tiempo de comercialización

Su socio para el mayor éxito

Agilent lleva 40 años fabricando y dando soporte a los instrumentos con los que usted trabaja cada día. Confíe en nosotros para ofrecerle los servicios y el soporte que necesita para mantener el rendimiento óptimo de su laboratorio.

Garantía de servicio líder en la industria

Si su instrumento Agilent requiere servicio técnico mientras está cubierto por un contrato de mantenimiento de Agilent, le garantizamos su reparación o se lo sustituiremos de forma gratuita. Ningún otro fabricante o proveedor de servicios ofrece este nivel de compromiso, asegurando la máxima productividad de su laboratorio.

Agilent, nº 1 en conformidad

Una encuesta independiente realizada en 2007 por una revista del sector entre laboratorios europeos y norteamericanos nos situó en el nº 1 en conformidad. Agilent es la opción preferida para servicios de conformidad generales, validación instrumental y validación de software.

Mantenimiento preventivo y servicios de reparación

Maximice el tiempo de actividad y minimice el de inactividad

El mantenimiento preventivo de Agilent supone un medio sencillo para maximizar la productividad del laboratorio y prolongar al mismo tiempo la vida útil de sus instrumentos y accesorios. Mediante intervenciones periódicas en sus instrumentos, podemos rebajar su tasa de fallos y elevar su productividad. De hecho, nuestros estudios muestran que **las tasas de fallos se reducen en un 25 %** de forma generalizada cuando los laboratorios utilizan sistemáticamente el servicio de mantenimiento preventivo Agilent.

Si se produce una avería, los servicios de reparación de Agilent pueden devolverle la operatividad en tan solo un día laborable. El 60 % de todas las necesidades de servicio se pueden resolver de forma remota a través del soporte técnico telefónico de Agilent. Y cuando sea necesaria una reparación a domicilio, los experimentados técnicos de Agilent **consiguen reparar más del 85 % de los instrumentos en la primera visita**. Lo mejor de todo es que Agilent ofrece una amplia gama de contratos de reparación, para que siempre pueda encontrar uno que se adapte a su presupuesto.

Servicios de software y sistemas de datos

Inteligencia actualizada, prestaciones extraordinarias

Los servicios y el soporte de Agilent no terminan en sus instrumentos. Ofrecemos la misma dedicación a nuestra oferta de servicios de software y sistemas de datos. Puede contar con Agilent para prestarle el soporte operativo que necesite y mantenerle informado de actualizaciones y nuevas funciones de software. Nuestros contratos de mantenimiento de software le mantendrán al día de las últimas revisiones y le darán acceso a los expertos de soporte telefónico de Agilent.

¿Cuánto ganaría su laboratorio en productividad si pudiera reducir su tasa de fallos instrumentales en un 25 %?

Servicios de mantenimiento y reparación de instrumentos

	Sistemas Agilent	Sistemas no Agilent*
Servicios a domicilio		
Mantenimiento preventivo	●	●
Limpieza de la fuente de iones MS	●	
Reparación de instrumentos en sus instalaciones	●	●
Reparación de instrumentos en sus instalaciones y consumibles	●	●
Servicios de reparación bajo demanda (piezas y mano de obra)	●	
Extensión de soporte para instrumentos al final de su vida soportada	●	
Mudanzas y reubicación de instrumentos en el laboratorio	●	●
Servicios de reparación en nuestros centros		
Devolución a Agilent para reparación	●	
Devolución a Agilent con préstamo de un instrumento sustituto	●	
Sustitución del instrumento	●	
Servicios remotos		
Soporte técnico telefónico	●	
Monitorización y diagnóstico de instrumentos (Consulte "Asesor remoto")	●	

*Disponibles para una amplia selección de instrumentos de cromatografía y espectroscopía de otros fabricantes.

Servicios de software y sistemas de datos

	Sistemas Agilent	Sistemas no Agilent*
Actualizaciones de software	●	
Soporte telefónico	●	
Integración de sistemas de datos	●	●

*Disponibles para una amplia selección de instrumentos de cromatografía y espectroscopía de otros fabricantes.

Servicios de conformidad Classic Edition

Reduzca el riesgo. Eleve la fiabilidad.

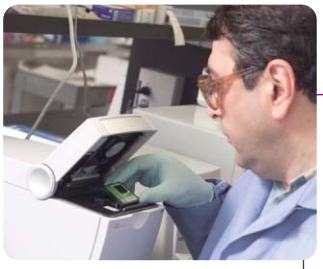
Los profesionales que trabajan en entornos GMP, GLP, ISO17025 o en laboratorios regulados, saben cuánto tiempo y energía puede consumir la validación de instrumentos analíticos y lo que puede ocurrir si no se cumplen o no se documentan adecuadamente los estándares de calidad. La amplia oferta de servicios de conformidad de Agilent goza de la aceptación de organismos reguladores y comités de control de calidad desde hace más de una década, en la que hemos **completado con éxito más de 100.000 validaciones en todo el mundo**. Así, usted obtiene la habilidad y experiencia que necesita.

Servicios de conformidad Enterprise Edition

Sin papeles. Multifabricante.

Imagine que pudiera racionalizar los protocolos de conformidad de todo el laboratorio o de la empresa, mediante un programa completamente automatizado, sin papeles y compatible con todos sus instrumentos, incluidos los fabricados por Waters, Thermo, Shimadzu, PerkinElmer o Gilson.

Enterprise Edition de Agilent ha sido diseñado para proporcionarle una aproximación armonizada a la validación, suficientemente robusta como para funcionar a lo largo y ancho de toda la empresa. Es un completo protocolo único de validación elaborado sobre un programa de software plenamente automatizado, el motor de conformidad de Agilent pendiente de patente, que proporciona informes, firmas y registros electrónicos, todos ellos consistentemente configurados, para ayudarle a agilizar las revisiones de conformidad y eliminar prácticamente los riesgos normativos. Elija Partner Edition y obtendrá todas las ventajas de este completo protocolo de validación junto con la capacidad para impartirlo con sus propios recursos.



¿Le daría una mayor confianza saber que su proveedor de servicios ha sido calificado como el Nº 1 en conformidad por profesionales de laboratorio de todo el mundo?

Servicios de conformidad

	Sistemas Agilent	Sistemas no Agilent*
Classic Edition		
Validación de la instalación (IQ)	●	
Validación de la operación / Verificación del rendimiento (OQ/PV)	●	
Revalidación (RQ)	●	
Enterprise Edition / Partner Edition		
Validación de la instalación (IQ)	●	●
Validación operacional (OQ)	●	●
Revalidación (RQ)	●	●
Software Edition	●	

*Disponibles para una amplia selección de instrumentos de cromatografía y espectroscopía de otros fabricantes.

Gestión de recursos de laboratorio

Eficiencia en todo El laboratorio. Protección de todo el laboratorio.

Laboratorios como el suyo se están viendo forzados a cumplir objetivos empresariales cada vez más agresivos y usted no puede arriesgarse a sufrir tiempos de inactividad inesperados. La Gestión de recursos de laboratorio de Agilent proporciona un modelo de servicio integrado para todos los instrumentos del laboratorio, con independencia de técnicas y marcas. Desde el mantenimiento preventivo a la conformidad y los servicios de reparación, usted verá mejorada su eficiencia global si trata con un único colaborador fiable.

Además, dispondrá de mayor información sobre el historial de intervenciones en los instrumentos y los acuerdos de nivel de servicio mediante las funciones de gestión de activos y elaboración de informes, información que podrá utilizar para planificar las operaciones del laboratorio y optimizar el retorno en inversiones de inventario. El resultado es un programa de servicios para todo el laboratorio más personalizado, más eficiente y más rentable.

Servicios de consultoría

Nuestros mejores cerebros, trabajando para usted.

Cuando necesite ayuda para integrar nuevas tecnologías, desarrollar nuevos métodos, mejorar el rendimiento de su instrumental y laboratorio, mejorar productos o formar a su personal, acuda a nuestros servicios de consultoría profesional. Tendrá acceso a los mismos expertos que diseñan los instrumentos, el software y los procesos que usa cada día. Le ofrecerán un servicio personalizado que se adapte perfectamente a las necesidades particulares de su laboratorio.

Oportunidades de educación y formación

Aprendizaje individualizado. Confianza plena.

Nunca ha sido tan sencillo obtener la experiencia de aprendizaje que usted y su equipo requieren. Agilent ofrece formación tanto en el aula como a domicilio sobre manejo, resolución de problemas y mantenimiento de instrumentos. Nuestros cursos de formación conjugan teoría y práctica para enseñarle a sacar el máximo partido de sus instrumentos analíticos de laboratorio.

*¿Podría racionalizar sus procesos si un solo proveedor diera soporte a sus **instrumentos tanto de Agilent como de otros fabricantes**?*

Servicios de optimización del laboratorio

	Sistemas Agilent	Sistemas no Agilent*
Gestión de recursos de laboratorio		
Mantenimiento, reparación y conformidad de instrumentos	•	•
Gestión de servicios y elaboración de informes para todo el laboratorio	•	•
Gestión de activos de laboratorio	•	•
Técnicos de servicio y piezas a domicilio	•	•
Servicios de consultoría		
Consultoría sobre aplicaciones	•	•
Desarrollo de protocolos	•	•
Optimización de procesos	•	•
Servicios de validación	•	•
Educación y formación		
Mantenimiento y resolución de problemas instrumentales	•	
Formación en la operación de instrumentos	•	
Formación sobre el uso de software	•	
Formación en técnicas analíticas y científicas	•	•

La disponibilidad de los servicios puede variar en función del sistema Agilent.

Planes de servicio Agilent Advantage

Justo lo que necesita, en un cómodo paquete.

¿Quiere asegurarse de contar siempre con el servicio y el soporte exactos para mantener el óptimo rendimiento de sus instrumentos? ¿Busca un servicio tanto proactivo como reactivo que maximice el tiempo de actividad de los sistemas y optimice el flujo de trabajo del laboratorio? Entonces necesita un plan Agilent Advantage.

Los cuatro planes Advantage ponen a su disposición nuestro servicio de primera y nuestros conocimientos de clase mundial. Simplemente elija el más adecuado para usted.

Agilent Advantage Oro: cobertura prioritaria para maximizar el tiempo de actividad y la productividad

Agilent Advantage Plata: cobertura exhaustiva para la máxima fiabilidad de las operaciones de laboratorio

Agilent Advantage Bronce: cobertura total de las reparaciones por un precio fijo anual

Servicio de reparación Agilent: cobertura básica que incluye la mayoría de los costes de reparación

Asesor remoto Agilent

Monitorización, diagnóstico y elaboración de informes en tiempo real

¿Le gustaría recibir un nivel de soporte que hasta ahora sólo era posible con un técnico permanentemente en sus instalaciones? Cuando opte por un plan Agilent Advantage, podrá conectar sus sistemas al asesor remoto Agilent para su monitorización y diagnóstico remotos en tiempo real. Todos los planes Advantage incluyen la función de asistencia del asesor remoto para que pueda iniciar solicitudes de servicio e interactuar con los expertos de Agilent fácilmente con un clic de ratón. Elija uno de los planes Advantage Plata u Oro y recibirá adicionalmente detallados informes de activos y notificaciones predictivas a través de las funciones de informes y alertas del asesor remoto, que le ayudarán a monitorizar y optimizar los flujos de trabajo de su laboratorio. Con el asesor remoto incluido en su plan de servicio Agilent Advantage, usted obtiene el mejor soporte posible tanto proactivo como reactivo para que pueda centrarse en lo que mejor hace.

*¿Cuánto tiempo podría ahorrar si dispusiera de monitorización remota en tiempo real y diagnóstico proactivo para sus instrumentos de **misión crítica**?*

Planes de servicio

	Advantage Oro	Advantage Plata	Advantage Bronce	Servicio de reparación
Prioridad de respuesta contractual	**Prioritaria**	**Estándar**	**Estándar**	**Estándar**
Soporte telefónico para hardware	●	●	●	●
Soporte telefónico para software	●	●	●	
Visitas de reparación a domicilio ilimitadas (desplazamiento y mano de obra)	●	●	●	●
Piezas necesarias para la reparación	●	●	●	●
Consumibles necesarios para la reparación*	●	●	●	
Mantenimiento preventivo anual a domicilio	●	●		
Garantía de paso de la OQ y descuento por contratación conjunta con servicios de conformidad	**Opcional**	**Opcional**		
Descuento en horas de cobertura ampliada	●			
Diagnóstico avanzado y elaboración de informes				
Asesor remoto Agilent-Asistencia**	●	●	●	
Asesor remoto Agilent-Informes**	●	●		
Asesor remoto Agilent-Alertas**	●	●		

*Según el procedimiento de sustitución local
*La cobertura ORO no está disponible en todas las áreas.
**Donde esté disponible. No se cobrarán tarifas de instalación cuando se conecte un número mínimo de sistemas.

Dé a su laboratorio libertad para centrarse en su trabajo

Obtenga más información acerca de los servicios y el soporte de Agilent y deje que su laboratorio se centre en lo que mejor hace.

Cada hora de cada jornada de trabajo, usted tiene algo importante que hacer. Por eso, necesita saber que puede contar con la fiabilidad de sus instrumentos para mantener la competitividad y el éxito de su laboratorio.

El experimentado equipo de servicios y soporte de Agilent Technologies está ahí para ayudarle cuando lo necesite, con una amplia variedad de programas diseñados para maximizar el rendimiento de sus instrumentos, minimizar el tiempo de inactividad y optimizar su productividad.

Obtenga más información acerca de cómo su laboratorio puede beneficiarse de la oferta personalizada de servicios de Agilent e incluso cómo conseguir aún más.

Póngase en contacto con su representante local de Agilent o visite nuestra página web en www.agilent.com/chem/service

- Obtenga información adicional acerca de nuestra oferta de servicios.
- Descargue publicaciones e información sobre servicios.
- Conozca nuestras promociones y eventos especiales.

Los procedimientos de servicios de Agilent han sido desarrollados dentro de un sistema de calidad registrado en ISO 9002.

No todos los servicios están disponibles en todas las áreas geográficas ni para todos los instrumentos Agilent. Asimismo, el tiempo de respuesta al día siguiente no está disponible en todas las áreas. Para obtener información más detallada sobre los servicios y su disponibilidad, póngase en contacto con su representante local de Agilent.

La información, descripciones y especificaciones contenidas en esta publicación pueden modificarse sin previo aviso.

© Agilent Technologies, Inc. 2008
Impreso en EE.UU. el 8 de octubre de 2008
5989-5060ES

Agilent Technologies